

INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS

CUARTO TRIMESTRE DE 2025



**OCTUBRE | NOVIEMBRE |
DICIEMBRE**

GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

Las peticiones de información constituyen un mecanismo fundamental mediante el cual la ciudadanía ejerce su derecho de acceso a la información pública, permitiendo conocer, solicitar y consultar datos relacionados con la gestión, los servicios y las actuaciones del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA.

A través de este tipo de solicitudes, los ciudadanos requieren información asociada principalmente a temas como **alumbrado público, valorización, facturación, estado de trámites, proyectos institucionales y servicios administrativos**, entre otros asuntos de interés general.

Las peticiones de información son recibidas por INVAMA mediante los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, tales como la **atención presencial en el CIAC y en la Sede Principal Barrio Los Alcazares, líneas telefónicas, canal de WhatsApp institucional y el aplicativo PQRSDF**, garantizando accesibilidad y cobertura a todos los ciudadanos.

Una vez radicadas, estas solicitudes son gestionadas conforme a los procedimientos internos establecidos y en estricto cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, asegurando respuestas claras, completas y oportunas dentro de los plazos legales.

INVAMA reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a la información pública, fortaleciendo continuamente sus procesos de atención para brindar un servicio eficiente y de calidad a la comunidad.

¿Qué es una Petición de Información?

Una **Petición de Información** es el derecho que tiene toda persona a solicitar y obtener información pública que repose en las entidades del Estado, sin necesidad de justificar el motivo de la solicitud.

Este derecho está consagrado en el **artículo 23 de la Constitución Política de Colombia** y desarrollado por la **Ley 1755 de 2015**, y permite a los ciudadanos acceder de manera transparente a la información relacionada con la gestión, funciones, servicios, documentos y actuaciones de las entidades públicas.

Las peticiones de información pueden referirse, entre otros temas, a:

- Trámites y servicios institucionales
- Estado de solicitudes o procesos
- Información sobre alumbrado público y valorización
- Documentos, actos administrativos o datos de interés general

Las entidades públicas están obligadas a **recibir, tramitar y responder** estas solicitudes de forma **clara, completa y oportuna**, dentro de los plazos legales establecidos, garantizando así la transparencia y el acceso a la información pública.

Este mecanismo fortalece la **participación ciudadana** y el control social sobre la gestión pública.

CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LAS PQRSTDF

Las **PQRSTDF** son los mecanismos mediante los cuales la ciudadanía puede interactuar con las entidades públicas para ejercer su derecho a la participación, al control social y al acceso a la información. A través de estos instrumentos, los ciudadanos pueden presentar diferentes tipos de solicitudes relacionadas con la gestión institucional.

Petición

Es una solicitud respetuosa presentada ante la entidad para requerir información, copias de documentos, la prestación de un servicio o la adopción de una decisión dentro de las competencias de la entidad.

Queja

Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta de un servidor público o la forma en que se presta un servicio, cuando se considera que hubo una actuación inadecuada o irregular.

Reclamo

Solicitud presentada por un ciudadano con el fin de exigir la corrección de una situación particular, derivada de la prestación indebida de un servicio o del incumplimiento de una obligación por parte de la entidad.

Sugerencia

Propuesta o recomendación realizada por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, los procesos institucionales o la atención al ciudadano.

Denuncia

Comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la entidad o de los organismos competentes un posible hecho irregular, acto de corrupción o conducta contraria a la ley, para que se adelanten las acciones correspondientes.

Felicitación

Expresión de reconocimiento o agradecimiento por la atención recibida, la calidad del servicio o la gestión realizada por la entidad o sus funcionarios.

Consulta

Solicitud dirigida al INVAMA que requiere un análisis técnico o especializado. Su finalidad es proporcionar información detallada, precisa y fundamentada sobre temas específicos vinculados a las funciones de la entidad.

Solicitud de Información Pública

La Solicitud de Información Pública es el derecho que tiene toda persona a acceder, consultar y obtener información que repose en poder de las entidades públicas, sin necesidad de manifestar el motivo de la solicitud.

Este derecho está garantizado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública).

Mediante la Solicitud de Información Pública, los ciudadanos pueden requerir, entre otros:

- Información sobre trámites y servicios institucionales
- Copias de documentos públicos
- Datos sobre la gestión administrativa y financiera
- Información relacionada con alumbrado público, valorización y proyectos institucionales
- Estado de solicitudes y procesos en curso

INVAMA promueve el uso de las PQRSDF como una herramienta fundamental para fortalecer la **transparencia, la mejora continua y la participación ciudadana**, garantizando la adecuada recepción, trámite y respuesta conforme a la normatividad vigente.

Plazo de respuesta

El **plazo de respuesta** para las PQRSDF se rige por lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**, y se cuenta en **días hábiles**, a partir del día siguiente a la radicación de la solicitud:

- Peticiones de información y copias de documentos: 10 días hábiles
- Peticiones de interés general o particular: 15 días hábiles
- Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: 15 días hábiles
- Consultas: 30 días hábiles
- Denuncias: Se tramitan conforme a su naturaleza y complejidad, y pueden requerir traslado a las autoridades competentes.

En caso de que no sea posible dar respuesta dentro de los términos establecidos, la entidad informará oportunamente al ciudadano los motivos de la demora y el nuevo plazo de respuesta, conforme a la normatividad vigente.

INVAMA garantiza la atención oportuna y transparente de todas las solicitudes ciudadanas.

Nota importante:

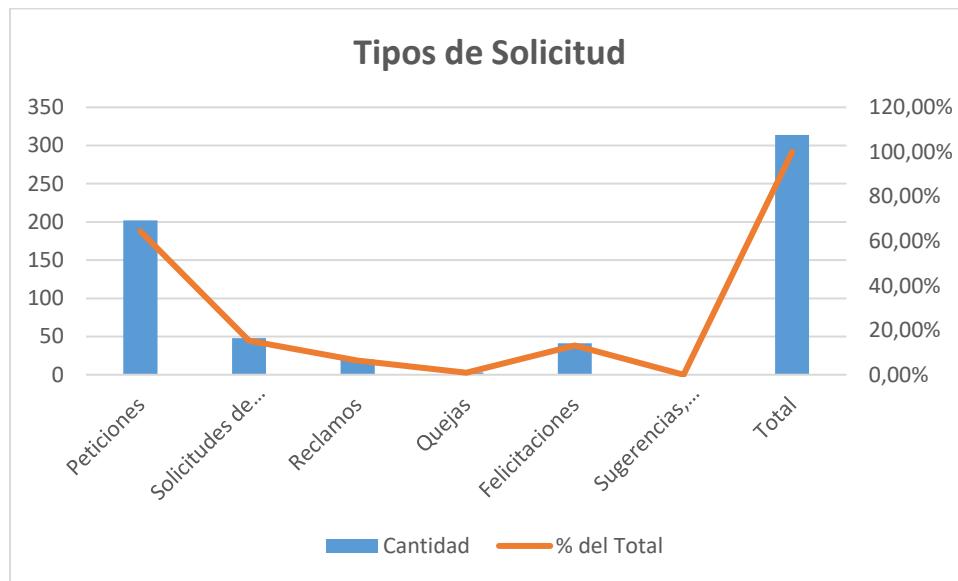
- Todas las solicitudes deben estar relacionadas con las competencias legales del INVAMA.
- Cuando una solicitud no sea competencia del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA), la entidad procederá a remitirla a la autoridad o entidad competente, conforme a lo establecido en la normativa vigente. Esta acción se realizará de manera oportuna y con la debida notificación al ciudadano, garantizando así el adecuado trámite de su requerimiento y evitando dilaciones innecesarias.
- Las solicitudes deben ser presentadas de manera respetuosa y cumplir con los requisitos mínimos de identificación y claridad para su adecuada gestión.

Informe Trimestral de Atención a Solicituds Ciudadanas

Octubre - Diciembre

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA presenta a la ciudadanía el informe consolidado de la gestión del Servicio de Atención al Ciudadano correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2025, en cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y acceso a la información pública.

Tipo de Solicitud	Cantidad	% del Total
Peticiones	202	64,33 %
Solicitudes de Documentos y/o Información Pública	48	15,29 %
Reclamos	20	6,37 %
Quejas	3	0,96 %
Felicitaciones	41	13,06 %
Sugerencias, Denuncias y Consultas	0	0,00 %
Total	314	100 %



Durante el periodo analizado, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA registró un total de **314 solicitudes** a través del sistema PQRSD, lo que evidencia una participación activa de la ciudadanía en la gestión y seguimiento de los servicios institucionales.

Las **peticiones** constituyeron el tipo de solicitud con mayor recurrencia, con **202 registros**, equivalentes al **64,33 %** del total. Este comportamiento refleja que la principal interacción de los ciudadanos con la entidad está orientada a la presentación de requerimientos

generales, solicitudes de trámites y atención de situaciones relacionadas con los servicios a cargo de INVAMA.

Las **solicitudes de documentos y/o información pública** alcanzaron **48 registros (15,29 %)**, lo que pone de manifiesto el interés de la ciudadanía por acceder a información institucional y reafirma la importancia de fortalecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública.

Las felicitaciones representaron **41 solicitudes (13,06 %)**, lo cual constituye un indicador positivo de percepción ciudadana frente a la atención recibida y a la gestión institucional, evidenciando niveles significativos de satisfacción por parte de los ciudadanos.

Por su parte, los **reclamos** sumaron **20 registros (6,37 %)** y las **quejas 3 registros (0,96 %)**, lo que refleja una baja incidencia de inconformidades. Estas solicitudes fueron atendidas conforme a los procedimientos establecidos, permitiendo la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Finalmente, durante el periodo evaluado no se registraron **sugerencias, denuncias ni consultas**, situación que representa una oportunidad para incentivar estos mecanismos de participación ciudadana como herramientas de retroalimentación y fortalecimiento institucional.

En conclusión, la distribución de las solicitudes evidencia una gestión enfocada principalmente en la atención de peticiones y el suministro de información, con un nivel favorable de satisfacción ciudadana, ratificando el compromiso de INVAMA con la transparencia, la eficiencia y la mejora continua en la atención al ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA dispone de diversos **canales de atención** para la recepción de solicitudes ciudadanas, con el fin de garantizar el acceso oportuno, equitativo y eficiente a sus servicios, en cumplimiento de los principios de transparencia y atención al ciudadano.

Los canales habilitados son:

- **Web de Servicios en Línea**

Los ciudadanos pueden radicar sus PQRSDF a través de la plataforma virtual dispuesta en el sitio web institucional:

<https://invama.gov.co>

Las solicitudes son recibidas por el área de Atención al Ciudadano, que realiza el seguimiento y asignación correspondiente para su respuesta, conforme a los plazos establecidos en la normatividad vigente.

- **Correo Electrónico Institucional**

Los ciudadanos pueden enviar derechos de petición, solicitudes de información, quejas o reclamos al correo electrónico oficial:

atencionalciudadano@invama.gov.co

Este canal permite una gestión ágil y directa, conservando trazabilidad documental.

- **Atención presencial:**

En el punto de atención del **Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC** ubicada en la **Carrera 21 # 29 – 29, Modulo 5** y en la **Sede Principal ubicada en el barrio Los Alcázares** ubicada en la **Calle 3C # 22 – 92, Barrio Los Alcázares**, donde los ciudadanos pueden radicar solicitudes, recibir orientación y realizar trámites de manera directa, garantizando una atención personalizada y oportuna..

- **Atención telefónica:**

A través de las líneas institucionales, que permiten a la ciudadanía realizar consultas, reportes y solicitudes relacionadas con los servicios del Instituto, a través de las cuales se pueden realizar consultas y radicar solicitudes:

📞 606 8891030

📞 606 8891020

- **Redes Sociales y WhatsApp Institucional**

Los ciudadanos pueden presentar PQRSDF a través de medios digitales como:

Twitter

Instagram

WhatsApp: 350 4053493

Estos canales permiten una interacción más directa, especialmente útil para orientaciones y respuestas rápidas.

- **Canal de WhatsApp institucional:**

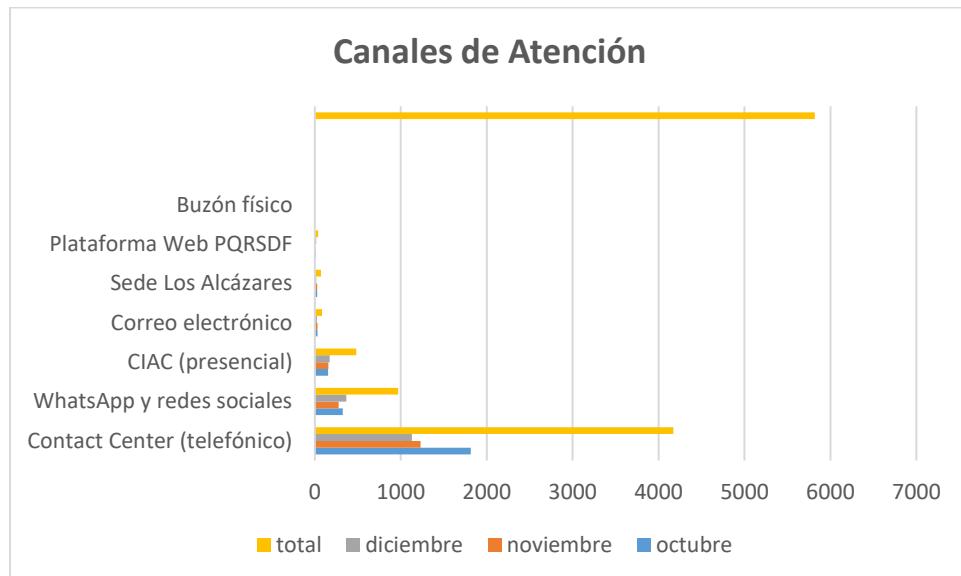
Medio de atención digital que facilita la comunicación directa, el reporte de novedades y la orientación sobre trámites y servicios, especialmente en temas de alumbrado público.

- **Sistema PQRSDF:**

Plataforma oficial para la radicación de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones**, accesible a través del sitio web institucional, garantizando la trazabilidad y seguimiento de cada solicitud.

INVAMA reafirma su compromiso de mantener y fortalecer estos canales de atención, promoviendo la participación ciudadana y garantizando una atención oportuna y de calidad para todos los ciudadanos.

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% del Total
Contact Center (telefónico)	1.815	1.230	1.129	4.174	71,73 %
WhatsApp y redes sociales	325	275	368	968	16,64 %
CIAC (presencial)	154	158	171	483	8,30 %
Correo electrónico	32	30	22	84	1,44 %
Sede Los Alcázares	28	26	18	72	1,24 %
Plataforma Web PQRSDF	14	6	18	38	0,65 %
Buzón físico	0	0	0	0	0,00 %
Total				5.819	100 %



Durante los meses de **octubre, noviembre y diciembre de 2025**, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA registró un total de **5.819 atenciones** a través de los diferentes canales habilitados para la recepción y gestión de solicitudes ciudadanas, evidenciando una amplia utilización de los mecanismos dispuestos por la entidad.

El **Contact Center (canal telefónico)** fue el medio más utilizado por la ciudadanía, con **4.174 atenciones**, lo que representa el **71,73 % del total**. Este comportamiento refleja la preferencia de los ciudadanos por un canal de atención directa e inmediata, especialmente para la realización de consultas y el reporte de novedades relacionadas con los servicios de la entidad.

En segundo lugar, el canal de **WhatsApp y redes sociales** registró **968 interacciones**, equivalentes al **16,64 %**, consolidándose como un medio de atención digital de alta demanda, particularmente para el reporte de situaciones asociadas al alumbrado público y la solicitud de información general.

La **atención presencial** en el **CIAC** representó el **8,30 %** del total, con **483 ciudadanos atendidos**, lo que evidencia la importancia de mantener espacios físicos de atención para la orientación personalizada y la realización de trámites específicos. De manera complementaria, la atención presencial en la **Sede Los Alcázares** registró **72 atenciones (1,24 %)**, fortaleciendo la cobertura institucional.

Los canales de **correo electrónico** y **plataforma web PQRSDF** presentaron una menor participación, con **84 atenciones (1,44 %)** y **38 solicitudes (0,65 %)** respectivamente. No obstante, estos canales continúan siendo fundamentales para la radicación formal de solicitudes y el seguimiento de trámites conforme a la normatividad vigente.

Finalmente, durante el periodo analizado no se registraron solicitudes a través del **buzón físico**, lo que evidencia una tendencia creciente hacia el uso de canales digitales y de atención directa.

En conclusión, la distribución de los canales de atención demuestra una clara preferencia por los medios **telefónicos y digitales**, sin dejar de lado la relevancia de la atención presencial, lo que permite a INVAMA ofrecer una atención integral, accesible y acorde a las necesidades de la ciudadanía, en coherencia con los principios de **eficiencia, transparencia y mejora continua**.

Gestión Documental y Tecnología al Servicio de la Atención Ciudadana

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA fortalece la atención al ciudadano mediante la articulación de la **gestión documental** y el uso de **herramientas tecnológicas**, garantizando la adecuada recepción, radicación, seguimiento y respuesta de las solicitudes ciudadanas, en cumplimiento de la normatividad vigente.

Durante el periodo evaluado, la entidad implementó y mantuvo el uso del sistema de **gestión documental ADMIARCHI**, el cual permite la organización, control y trazabilidad de los documentos físicos y digitales, asegurando la integridad de la información y el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta. Este sistema facilita el registro ordenado de las PQRSDF y contribuye a la transparencia y eficiencia en los procesos administrativos.

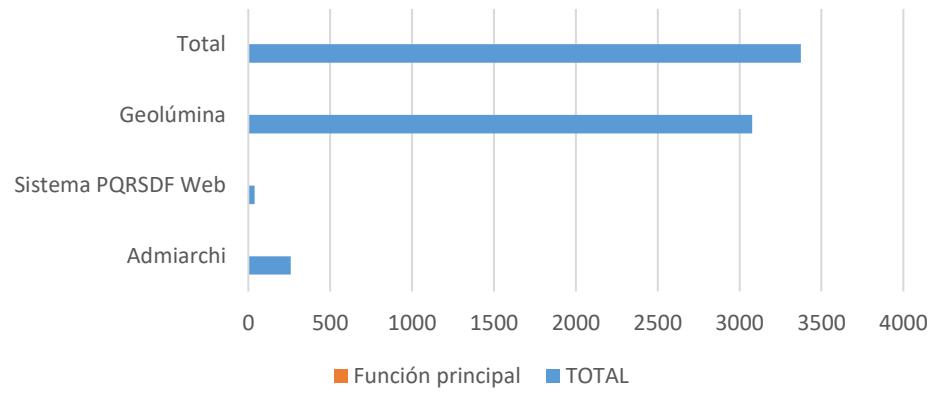
De manera complementaria, INVAMA dispone de la **Plataforma Web PQRSDF**, que permite a los ciudadanos radicar solicitudes de forma virtual, realizar seguimiento a sus trámites y recibir respuestas oportunas, promoviendo el acceso a la información pública y la participación ciudadana a través de medios digitales.

Asimismo, el uso de canales tecnológicos como el **Contact Center, el correo electrónico institucional** y el **canal de WhatsApp**, ha permitido ampliar la cobertura del servicio de atención, agilizar la comunicación con la ciudadanía y optimizar la gestión de requerimientos, especialmente aquellos relacionados con el alumbrado público.

En conjunto, la integración de la gestión documental y las tecnologías de la información ha permitido a INVAMA mejorar la calidad del servicio, fortalecer la transparencia institucional y garantizar una atención al ciudadano más **eficiente, accesible y confiable**, alineada con los principios de mejora continua y gobierno digital.

Herramienta	Total	% del Total	Función principal
Admiarchi	260	7,70 %	Gestión documental y archivo institucional
Sistema PQRSDF Web	38	1,13 %	Radicación de PQRSDF por parte de la ciudadanía
Geolúmina	3.077	91,17 %	Gestión del sistema de alumbrado público
Total	3.375	100 %	

Gestión Documental y Tecnología al Servicio de la Atención Ciudadana



Durante el periodo analizado, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA registró un total de **3.375 gestiones** a través de las diferentes **herramientas tecnológicas y de gestión documental** dispuesta para apoyar la atención al ciudadano y la administración de sus servicios.

La herramienta **Geolúmina** concentró el mayor volumen de registros, con **3.077 gestiones**, lo que equivale al **91,17 %** del total. Este comportamiento evidencia la alta demanda y relevancia del **sistema de alumbrado público** para la ciudadanía, así como la importancia de contar con plataformas tecnológicas especializadas que permitan el registro, seguimiento y atención eficiente de las solicitudes relacionadas con este servicio.

Por su parte, el sistema **Admiarchi** registró **260 gestiones (7,70 %)**, correspondientes principalmente a procesos de **gestión documental y archivo institucional**, lo que garantiza la adecuada organización, trazabilidad y custodia de la información, así como el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

El **Sistema PQRSDF Web** presentó **38 registros (1,13 %)**, lo cual indica una menor utilización de este canal para la radicación directa de solicitudes por parte de la ciudadanía. No obstante, esta herramienta continúa siendo fundamental para asegurar la formalización, el seguimiento y la transparencia en el trámite de las PQRSDF, conforme a la normatividad vigente.

En conclusión, la distribución del uso de las herramientas tecnológicas refleja una gestión institucional orientada principalmente a la atención del **alumbrado público**, apoyada por sistemas que fortalecen la **gestión documental, la transparencia y el control de la información**. Estos resultados representan una oportunidad para continuar promoviendo el uso de los canales digitales formales y consolidar una atención al ciudadano más eficiente, integrada y orientada a la mejora continua.

Tiempos de Respuesta – Cuarto Trimestre 2025

Compromiso con la Oportunidad y la Eficiencia

Durante el **cuarto trimestre de 2025**, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA mantuvo su compromiso con la **oportunidad, eficiencia y calidad** en la atención de las solicitudes ciudadanas, garantizando el cumplimiento de los **términos legales de respuesta** establecidos en la **Ley 1755 de 2015** y la normatividad vigente.

La gestión de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** se realizó mediante procesos articulados de seguimiento y control, apoyados en el sistema de gestión documental **ADMIARCHI** y en las plataformas tecnológicas institucionales, lo que permitió asegurar la trazabilidad de cada solicitud y la emisión de respuestas claras y oportunas.

Durante este periodo, la entidad priorizó la atención eficiente de las peticiones y solicitudes de información pública, especialmente aquellas relacionadas con el alumbrado público, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades ciudadanas y al fortalecimiento de la confianza institucional.

En los casos en que se requirió ampliar los plazos de respuesta, INVAMA informó oportunamente a los ciudadanos, indicando las causas de la ampliación y el nuevo término, conforme a los principios de transparencia y debido proceso.

INVAMA continuará implementando acciones de mejora orientadas a optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la atención al ciudadano, reafirmando su compromiso con una gestión eficiente, transparente y centrada en el servicio a la comunidad.

Quejas y/o Denuncias por Actos de Corrupción

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA promueve la **transparencia, la legalidad y la ética pública**, garantizando a la ciudadanía mecanismos adecuados para la presentación de **quejas y/o denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción**.

Durante el periodo evaluado, no se registraron **quejas ni denuncias por actos de corrupción** a través de los canales oficiales de atención al ciudadano. Este resultado refleja el compromiso institucional con la **gestión íntegra**, el cumplimiento de la normatividad vigente y la aplicación de controles internos orientados a la prevención de conductas irregulares.

No obstante, INVAMA mantiene habilitados sus **canales de atención y denuncia**, asegurando la confidencialidad, la protección del denunciante y el trámite oportuno de cualquier información relacionada con posibles actos de corrupción, conforme a la ley.

La entidad continuará fortaleciendo las acciones de **prevención, control y promoción de la cultura de la transparencia**, invitando a la ciudadanía a ejercer su derecho al control social y a utilizar los mecanismos institucionales para reportar cualquier situación que atente contra los principios de legalidad y buen gobierno.

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Periodo: Cuarto Trimestre de 2025

Durante el **cuarto trimestre de 2025**, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA garantizó el ejercicio del **derecho fundamental de acceso a la información pública**, en cumplimiento de lo establecido en la **Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia)** y la **Ley 1755 de 2015**.

En este periodo, las **Solicitudes de Acceso a la Información Pública** estuvieron orientadas principalmente a la consulta de documentos, datos y actuaciones relacionadas con la gestión institucional y los servicios a cargo de la entidad, especialmente en materia de **alumbrado público y procesos administrativos**.

Las solicitudes fueron recibidas a través de los **canales oficiales de atención**, registradas en los sistemas institucionales y tramitadas de manera **oportuna, clara y completa**, dando respuesta dentro de los **términos legales establecidos**, o informando oportunamente cualquier ampliación debidamente justificada.

INVAMA reafirma su compromiso con la **transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública**, fortaleciendo los mecanismos que permiten a la ciudadanía conocer y hacer seguimiento a la gestión institucional, como parte fundamental de una administración abierta y orientada al servicio del ciudadano.

Tipo documental	Cantidad	% del Total
Otro tipo documental	212	81,54 %
Solicitud de documentos y/o información pública	48	18,46 %
Total	260	100 %

La mayor proporción de solicitudes corresponde a **otro tipo documental**, lo que indica que gran parte de los requerimientos ciudadanos están asociados a trámites y documentos distintos a las solicitudes formales de acceso a la información pública. No obstante, el **18,46 %** relacionado con solicitudes de documentos y/o información pública refleja un ejercicio activo del derecho de acceso a la información por parte de la ciudadanía, reafirmando la importancia de mantener y fortalecer los mecanismos de transparencia institucional.

Solicitudes Trasladadas a Otras Entidades

En cumplimiento de lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA realiza el **traslado de las solicitudes** que no son de su competencia a las entidades correspondientes, garantizando que la ciudadanía reciba una atención adecuada y conforme al marco legal.

Durante el **cuarto trimestre de 2025**, dos solicitudes requirieron traslado y fueron remitidas de manera **oportuna** a las entidades competentes, informando al ciudadano sobre la actuación realizada, el destinatario del traslado y los datos de contacto para el respectivo seguimiento.

Este procedimiento permite:

- Asegurar el **principio de eficiencia administrativa**.
- Garantizar el **derecho de petición** y el debido trámite de las solicitudes.
- Evitar reprocesos y orientar adecuadamente a la ciudadanía.

INVAMA reafirma su compromiso con una gestión articulada con otras entidades públicas, promoviendo la **coordinación institucional**, la **transparencia** y la **atención integral al ciudadano**, incluso en aquellos casos que exceden su ámbito de competencia.

Tiempo de Respuesta a Solicitudes de Información Pública

El Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA garantiza el trámite y la respuesta de las **Solicitudes de Información Pública** en cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014, que regulan el derecho de acceso a la información pública.

Las solicitudes de información pública y de copias de documentos deben ser respondidas en un **plazo máximo de diez (10) días hábiles**, contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación. En aquellos casos en los que la información solicitada sea compleja o requiera una búsqueda exhaustiva, la entidad podrá ampliar el término de respuesta, informando oportunamente al ciudadano las razones de la ampliación y el nuevo plazo, conforme a la normatividad vigente.

Durante el periodo evaluado, INVAMA dio trámite a las solicitudes de información pública de manera **oportuna y conforme a los tiempos legales**, apoyándose en sus sistemas de gestión documental y herramientas tecnológicas, lo que permitió garantizar respuestas claras, completas y accesibles para la ciudadanía.

De esta manera, INVAMA reafirma su compromiso con la transparencia, la eficiencia administrativa y el derecho fundamental de acceso a la información pública, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

Solicitudes con Negación de Acceso a la Información Pública

Durante el **cuarto trimestre de 2025**, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA informa que **no se presentaron solicitudes con negación de acceso a la información pública**.

La totalidad de las solicitudes de información recibidas fueron atendidas de manera **oportuna, completa y conforme a la normatividad vigente**, garantizando el ejercicio efectivo del derecho fundamental de acceso a la información pública, de acuerdo con lo establecido en la **Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015**.

Este resultado refleja el compromiso institucional de INVAMA con la **transparencia, la publicidad de la información y la atención responsable al ciudadano**, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión pública y en los mecanismos de acceso a la información.

Conclusión

El informe de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** correspondiente al **cuarto trimestre de 2025** permite evidenciar el compromiso del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA con la atención oportuna, transparente y eficiente de las solicitudes ciudadanas.

Durante el periodo analizado, se registró una alta participación de la ciudadanía, concentrada principalmente en peticiones y solicitudes de información, lo que refleja el interés de los usuarios por conocer, gestionar y hacer seguimiento a los servicios y actuaciones institucionales, especialmente en lo relacionado con el alumbrado público. La baja incidencia de quejas y reclamos, así como la ausencia de denuncias por actos de corrupción, constituyen indicadores positivos de la percepción ciudadana frente a la gestión y la calidad del servicio prestado por la entidad.

Asimismo, el uso predominante de canales telefónicos y digitales, apoyados en herramientas tecnológicas como Geolúmina, ADMIARCHI y la Plataforma Web PQRSDF, permitió optimizar los procesos de atención, fortalecer la trazabilidad de las solicitudes y garantizar el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta establecidos en la normatividad vigente.

De igual manera, el adecuado manejo de las Solicituds de Acceso a la Información Pública, sin negaciones ni traslados a otras entidades, evidencia una correcta identificación de las competencias institucionales y una gestión alineada con los principios de transparencia y acceso a la información.

En conclusión, los resultados del cuarto trimestre de 2025 ratifican que INVAMA continúa avanzando en la mejora continua de la atención al ciudadano, fortaleciendo la confianza de la comunidad y consolidando una gestión pública orientada al servicio, la eficiencia administrativa y la participación ciudadana.